8
Jaarverslag Nationale ombudsman

Aan de orde is **de aanbieding van het Jaarverslag 2015 door de Nationale ombudsman**.

De **voorzitter**:
We gaan verder met de aanbieding van het Jaarverslag 2015 van de Nationale ombudsman. Applaus bij de beëdiging heb ik nog niet eerder meegemaakt, ook niet bij de Kamerleden.

Ik heet de Nationale ombudsman, de heer Van Zutphen, van harte welkom. Natuurlijk heet ik ook de substituut-ombudsman, mevrouw Sylvester, welkom en de zojuist beëdigde Kinderombudsman, mevrouw Kalverboer. De Kamer vindt het belangrijk dat het Jaarverslag 2015 van de Nationale ombudsman de aandacht krijgt die het verdient. Daarom vindt de aanbieding ervan plaats in de plenaire zaal. Vandaag gebeurt dit voor de negende keer maar u, mijnheer Van Zutphen, maakt dit voor het eerst mee. Dit geldt overigens voor ons allen, inclusief de Griffier en mij, mevrouw Sylvester en mevrouw Kalverboer. Mijnheer Van Zutphen, ik geef u graag de gelegenheid om het Jaarverslag 2015 aan te bieden en toe te lichten. Het woord is aan u.

De heer **Van Zutphen**:
Voorzitter. Zo dadelijk besteed ik graag enkele woorden aan het Jaarverslag 2015 van de Nationale ombudsman, alsmede aan het Verslag van werkzaamheden 2015 van de Veteranenombudsman. Voordat ik dat doe sta ik, als u mij dat toestaat, kort stil bij de beëdiging zojuist van mevrouw Kalverboer als Kinderombudsman. Ik hoop vurig dat er met haar beëdiging een eind komt aan een korte maar hevige periode van beroering waarin twijfel is geuit over de continuïteit en de onafhankelijkheid van het instituut Kinderombudsman. Wij verwelkomen collega Kalverboer met veel enthousiasme en vertrouwen. Haar diepgaande kennis van de kinderrechten en de wijze waarop zij kinderen actief zal betrekken bij haar werk rechtvaardigen nu al de conclusie dat zij de kinderen hier en in Caribisch Nederland een stem zal geven. Dat de beëdiging van mevrouw Kalverboer kan samenvallen met het aanbieden van het Jaarverslag 2015 van de Nationale ombudsman is in mijn beleving een symbool voor de wijze waarop de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman de komende jaren zullen optrekken. Eenieder zal dat doen vanuit de eigen in de wet vastgelegde opdracht.

In het Jaarverslag 2015 van de Nationale ombudsman benadruk ik op verschillende manieren dat het voor burgers van het grootste belang is dat overheden het perspectief van de burger in ieder handelen borgen. Dat klinkt op het eerste gehoor wellicht ietwat schimmig of abstract, maar dat is het niet. In vrijwel elk rapport van het afgelopen jaar worden situaties en problemen besproken van burgers waarin men in die borging tekort is geschoten. De ene keer gaat het om de beslagvrije voet die niet wordt gerespecteerd, waardoor iemand nog verder in de schulden belandt, en de andere keer gaat het om een te summier keukentafelgesprek waardoor geen goede huishoudelijke ondersteuning kan worden gegeven.

In veel van de rapporten valt te lezen dat het vermogen om je te verplaatsen in de persoonlijke omstandigheden van de burger niet of in onvoldoende mate aanwezig was. Ik beschouw het als mijn opdracht om, daar waar het misgaat tussen burger en overheid, van me te laten horen. Vanzelfsprekend zal ik dat doen in de afzonderlijke cases, om bij te dragen aan het oplossen van de voorgelegde problemen. Maar dat zal ik ook doen om overheden in staat te stellen te leren van fouten die zij zelf maakten en van fouten die zijn gemaakt door anderen.

De borging van het burgerperspectief is ook steeds terug te vinden in de onderzoeken die wij eigener beweging deden. De rapporten over de pgb's en de gijzelingen laten zien wat burgers overkomt als systemen belangrijker worden dan burgers en problemen. In beide rapporten wordt naar mijn overtuiging glashelder gemaakt waar de overheid het beter kan doen en waar zij het beter moet doen.

In veel gevallen spelen digitalisering, automatisering en fraudebestrijding een prominente rol. Kijkend naar de burgers met wie wij contact hebben, constateer ik niet dat er sprake is van doorgewinterde fraudeurs. Integendeel, het betreft vrijwel altijd mensen die heel graag mee willen doen, die willen participeren maar die daartoe om de een of andere reden niet in staat zijn. Kenmerkend is dat, als zij gehoor geven aan het appel om actief te participeren en zij hun verantwoordelijkheid nemen voor hun situatie, zij juist worden uitgesloten of dat zij bestuurlijk worden gestraft op het moment dat zij een fout maken of dat zij een vergissing begaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het invullen van een gedetailleerd formulier, wat lastig is.

De samenleving verandert snel en de digitalisering versterkt die versnelling. Als Nationale ombudsman zal ik de komende jaren juist om die reden steeds weer het burgerlijk perspectief naar voren brengen. Dat zal ik niet doen om de verandering tegen te gaan, maar dat zal ik doen om ervoor te zorgen dat iedereen mee kan gaan met de veranderingen en dat men oog houdt voor de burgers die niet mee kunnen. Aandacht voor sociaal kwetsbaren, voor laaggeletterden, voor mensen met een beperking en voor ouderen zal ik van alle overheden blijven verlangen.

De overheid moet er zijn voor alle burgers. In het woordje "moet" ligt de opdracht verscholen. We willen een samenleving waarin iedereen mee kan doen. Om die samenleving gestalte te geven, mag van de burger een actieve houding worden gevraagd. Dat kan alleen als de overheid het burgerperspectief daadwerkelijk borgt en oog heeft voor degenen die de aansluiting missen. Ik geloof dat de overheden in Nederland daartoe in staat zijn. Het vraagt veel: aan de ene kant doortastend werken aan digitalisering en het creëren van systemen waar de burger, maar ook de overheid zelf profijt van heeft, en tegelijkertijd ervoor waken dat mensen niet buitenboord geraken.

De Nationale ombudsman ziet voor zichzelf een taak weggelegd om overheden te stimuleren om op een andere manier te kijken naar de dienstverlening aan de burgers. De goede samenwerking met en tussen een scala aan overheidsinstanties, zoals ik die aan mijn eigen tafel zag ontstaan in het onderzoek naar de gijzelingen, is daarvan een treffend voorbeeld. Aan die tafel hebben wij samen gezocht naar verbeteringen. Verbeteringen die enerzijds

het systeem doeltreffender laten werken en anderzijds leiden naar verbetering van de dienstverlening aan de burger.

De **voorzitter**:
Gaat u afronden, mijnheer de Ombudsman?

De heer **Van Zutphen**:
Het rapport en de aanbevelingen worden daardoor gezamenlijk gedragen. Inmiddels heeft dat geleid tot een aanzienlijk beter functionerend systeem, waarbinnen ook plaats is voor een adequate oplossing van de problemen van de individuele burger. De brief van de staatssecretaris aan de Kamer naar aanleiding van het rapport en de maatregelen die daarin worden aangekondigd, beloven veel goeds. Wij zullen de tenuitvoerlegging van die maatregelen nauwgezet volgen en waar nodig van ons laten horen.

Mevrouw de voorzitter, ik rond af. In de relatie tussen burger en overheid gaat veel goed, maar soms gaat het ook afschuwelijk mis. De Nationale ombudsman heeft de taak zowel te benoemen wat goed gaat, als kritisch te onderzoeken waar het mis gaat, te zeggen waar het op staat en aanbevelingen te doen. Zijn aanbevelingen moeten zijn gebaseerd op serieus onderzoek en bijdragen aan verbetering en herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid. In mijn eerste jaar heb ik ervaren dat kritische rapporten van de Ombudsman niet altijd prettig worden gevonden, maar wel serieus worden genomen. Met die ervaring op zak gaan wij verder op de ingeslagen weg, een weg die leidt naar een overheid die weet dat ze er moet zijn voor alle burgers. Het spreekt vanzelf dat ik graag bereid ben met de Kamer over het verslag van de Nationale ombudsman over 2015 en het verslag van werkzaamheden van de Veteranenombudsman nader van gedachten te wisselen.

(Geroffel op de bankjes)

De **voorzitter**:
Ik neem aan dat er geen bezwaar tegen bestaat dat dit stuk ter inzage wordt gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Kamer.

(Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.)

Mijnheer Van Zutphen, namens de Kamer wil ik u bedanken voor het jaarverslag en voor de tijd en de energie die u daaraan hebt besteed. Dat geldt natuurlijk ook voor de substituut-ombudsman, voor de Kinderombudsman en voor alle medewerkers van uw bureau. Ik zal het jaarverslag in handen stellen van de commissie voor Binnenlandse Zaken. Het is aan de commissie om te besluiten over de verdere procedure. Ik dank u hartelijk.